

# Rumbo a la sociedad del conocimiento

Milton J. Narváez\*

La masificación del uso de la computadora personal, las telecomunicaciones y el Internet han cambiado radicalmente los medios de producción a nivel mundial; en este sentido la era industrial dio paso a la era digital, en la cual privan los datos, la información y el conocimiento: los denominados bienes intangibles.

Este contexto ha dado lugar a dos nuevos conceptos comunes, y en su esencia diferentes, en los entornos corporativos y académicos: la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. A su alrededor se ha tejido un complejo marco teórico, conformado por conceptos y filosofías, usados principalmente para hacer marketing, sin considerar su impacto real en los medios de producción y en la sociedad misma.

La realidad es que actualmente la economía y las sociedades están basadas en el conocimiento y éste constituye la única forma de construir la riqueza. En gran manera la riqueza de los países se mide por su acceso a la información y el conocimiento y la capacidad que se tiene para inventar e innovar; no obstante, la brecha entre países ricos y pobres continúa conservando un gran margen que los diferencia.

En los países en vía de desarrollo hemos entrado, casi por inercia, producto de la globalización, en la sociedad de la información; pero no logramos ser parte activa de las economías fundadas en el conocimiento y mucho menos de las sociedades fundadas en el conocimiento. Las barreras son muchas y requieren una gran dosis de conciencia y despojarnos de la arrogancia de creernos dueños y poseedores del conocimiento.

Ser conscientes es admitir que no sabemos nada (Sócrates, 470-399 A.C.) y a continuación identificar la diferencia entre información y conocimiento. Con ello debemos posicionarnos en el contexto actual: “la información se está acumulando a una velocidad mucho mayor que el conocimiento” (Sven Ove Hansson, Las inseguridades en la sociedad del conocimiento).

Para comenzar, la información es un conjunto de datos estructurados y formateados, al menos en su definición más

básica; no obstante, éstos son generalmente estáticos. Por su parte el conocimiento es la capacidad de realizar actividades intelectuales o manuales, es una capacidad cognoscitiva, dinámica. Sin embargo, el conocimiento por ser dinámico es depreciable, lo cual dificulta su gestión. Aquí es oportuno hacer una pausa y resaltar que para algunos autores el conocimiento no se puede gestionar como tal, lo que es posible es gestionar el proceso y el espacio de la creación de conocimiento (Angel L. Arbonies); aunque en el presente artículo se da por aceptado el concepto “gestión del conocimiento” en vez de “administración del conocimiento”, partiendo de la premisa que con el conocimiento se pueden agotar los procesos de “planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar” (H. Fayol), definidos como alcance de la gestión.

El punto principal aquí es cómo enrumbarse a la sociedad del conocimiento. La solución propuesta, y aceptada por muchos teóricos, es implementar la gestión del conocimiento como estrategia. Para ello se debe tener en consideración tres factores críticos de éxito: la formación conciente de una cultura de gestión del conocimiento; un Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC), como conjunto de herramientas de apoyo; y la definición de políticas que regulen la implementación de dicha estrategia.

No obstante, para apuntar a la sociedad del conocimiento es necesario propiciar una transición (y no un cambio radical) entre la economía basada en el conocimiento y la anhelada sociedad del conocimiento, dentro del marco de una planificación estratégica a largo plazo. Incorporarse en una economía fundada en el conocimiento requiere que la empresa privada, el sector gobierno y las universidades concentren sus esfuerzos y estrategias en una aceleración de la producción del conocimiento, una expansión del capital intangible (capacitación, instrucción, actividades de I&D [investigación y desarrollo] e información y coordinación) en el plano macroeconómico, intensificar y acelerar la innovación y revolucionar los instrumentos del saber.

Por otra parte hay que hacer una eficiente gestión del conocimiento. Ello requiere administrar el conocimiento tácito, el know-how o pericia de los empleados, a fin de evitar la fuga de ese conocimiento y experiencias que le dan valor a las organizaciones. El conocimiento tácito hay que transformarlo en conocimiento explícito, documentándolo y almacenándolo, lo cual lleva a crear una base tecnológica adecuada al contexto y espacio donde se va a aplicar.

Aquí es oportuno no perder de vista que gestión del conocimiento no es almacenar información en sistemas informáticos, y peor que eso, creer que los sistemas informáticos por sí solos son capaces de hacer gestión del conocimiento. La gestión del conocimiento encierra más que eso; requiere de cambios de paradigmas, desaprender lo aprendido, crear una nueva cultura organizacional y valorar más a las personas y su experiencia.

Esto presupone asumir grandes retos. Al respecto Paul A. David y Dominique Foray, en su artículo “Una introducción a la economía y a la sociedad del saber” proponen considerar los siguientes desafíos:

Acceso a la economía del conocimiento. Para ello es imperante una masificación del uso de Internet y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), implementar programas de alfabetización digital, invertir en capitales intangibles y desarrollar una infraestructura de información de alta calidad.

Desarrollo desigual de conocimiento según los saberes. Para minimizar este reto se requiere que las políticas de estado y las acciones de los sectores productivos del país se orienten al uso de las TIC, facilitar el transporte de información y el conocimiento, a través de bibliotecas y capacitación continua y gestión de la salud de los empleados y la sociedad.

Pertenencia del conocimiento. El conocimiento es coartado por los registros de propiedad intelectual (exclusividad del conocimiento y derechos de explotación); las normativas en cuanto a la reproducción y transmisión, así como las patentes. Esta restricción al acceso al conocimiento es una tarea pendiente para alcanzar en plenitud a la sociedad del conocimiento.

Nuevos problemas de confianza. En la construcción de la sociedad del conocimiento se deberán superar los problemas del anonimato, la identidad falsa y en algunos casos la ausencia de “certificación” de los conocimientos.

Una sociedad privada de memoria. El crecimiento exponencial de documentos y la evolución de las aplicaciones informáticas dificulta, de alguna manera, acceder a información almacenada con 8 ó 10 años de antigüedad.

Fragmentación de los saberes. La información se está generando por todos lados e integrar dicha información para convertirla en saberes es una tarea titánica por su alto nivel de fragmentación y dispersión.

Estos son verdaderos desafíos, con un alto nivel de complejidad y costo económico; no obstante, dar el primer paso de manera estratégica y visionaria es imperativo. El momento es este y no presenta opciones.

Apostarle a la gestión del conocimiento no está libre de riesgos y amenazas, como todo proceso de cambio, pero sus beneficios son redituables y tangibles. La mejor manera de hacerlo es considerando algunos factores claves de la gestión del conocimiento, determinados en un estudio auspiciado por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES (M. B. Peluffo A. y E. Catalán C., Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público), enunciados a continuación:

Una cultura orientada al conocimiento.

Una infraestructura tecnológica de conocimiento.

La relación directa entre la gestión del conocimiento y las estrategias de desarrollo.

La armonización del lenguaje.

Los sistemas de recompensas y estímulos a compartir el conocimiento y a producirlo.

La estructura de conocimiento.

Los diversos canales de comunicación del conocimiento.

La utilización de las ventajas del sistema.

Los países que le han apostado al conocimiento como principal medio para la construcción de la riqueza han logrado marcar la diferencia en un período menor a los 25 ó 30 años. Por citar algunos ejemplos se pueden mencionar Singapur, Hong Kong e Israel, con extensiones territoriales relativamente pequeñas y con un desarrollo humano muy alto, gracias a la implementación de la gestión del conocimiento como una estrategia de nación.

Las condiciones están dadas en El Salvador, falta la visión de nación y el liderazgo para impulsar la estrategia y enrumbar al país a la sociedad del conocimiento. Actualmente el conocimiento construye la riqueza y curiosamente el conocimiento es el único recurso que crece cuando se usa.